MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Dirección Canales	**Área:**	Área Banca Fácil
Código del Cargo:	3010.10	**Código del Puesto:**	3010
Categoría:	20	**Nombre del Puesto:**	Profesional Procesamiento de Datos Electrónicos 1
Nombre del Cargo:	Profesional IVR	**Reporta a:**	Jefe Área Banca Fácil
Objetivo del Cargo:	Ejecutar labores profesionales relacionadas con el monitoreo y atención de los sistemas y equipos utilizados en el Área de Banca Fácil para dar servicio a los clientes. Asimismo, revisar y atender requerimientos varios que sean asignados por la jefatura correspondiente y brindar apoyo en lo que solicite, en concordancia con la normativa y valores institucionales.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1. Realizar el monitoreo activo del funcionamiento del IVR (equipo de respuesta de voz interactiva) de Banca Fácil, así como los reportes de uso del mismo.
			2. Revisar la integridad de datos en las bitácoras del sistema.
			3. Brindar soporte técnico cuando sea requerido para efectuar modificaciones al IVR, así como a los ejecutivos de Banca Fácil cuando presenten problemas de software y hardware, sistemas, bloqueos de usuarios, email, cisco jaber.
			4. Coordinar con las áreas de TI para el correcto funcionamiento de la plataforma de Banca Fácil en un ambiente virtualizado VMWARE en el Data Center del Banco Popular.
			5. Programar y/o modificar la plataforma tecnológica de Banca Fácil (nuevos mensajes, modificación de tablas de horarios, skill, vectores), así como su integración con otras plataformas tecnológicas del Banco.
			6. Coordinar y atender requerimientos por parte de la empresa contratada para el mantenimiento de la plataforma tecnológica de Banca Fácil.
			7. Dar mantenimiento para el correcto desempeño y disponibilidad del funcionamiento del IVR (equipo respuesta de voz interactiva).
			8. Generar los reportes customizados en la aplicación CMS (sistema de gestión de llamadas) de la PBX Avaya (central telefónica).
			9. Generar las estadísticas de la colocación por Banca Fácil, mediante la extracción de los datos del sistema integrado de préstamos.
			10. Implementar nuevos servicios en la plataforma de Banca Fácil.
			11. Cumplir con la calidad y con los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			12. Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área.
			13. Tener disponibilidad de traslado para la atención de asuntos inherentes a su puesto de trabajo.
			14. Ejecutar otras funciones propias del Área.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			15. Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			16. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			17. Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			18. Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			19. Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			20. Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			21. Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			22. En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática o Ingeniería Ciencias de la Computación.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades y/o proyectos relacionados con el monitoreo de sistemas de información.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de lenguajes de programación (visual basic, .Net, etc.).
	2. Conocimiento de Base de Datos (acces, SQL, server).
	3. Conocimiento de protocolos de redes.
	4. Conocimiento en sistemas operativos (Windows, Linux).

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CÓDIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES
	1. Conocimiento en el idioma inglés técnico.
	2. Conocimiento técnicos en tecnología CISCO.
	3. Conocimiento en Técnicas de Atención Telefónica y Servicio al Cliente.
	4. Conocimiento en la Normativa externa relacionada con el Banco Central.
	5. Conocimiento en la Normativa Interna del Conglomerado Financiero.
	6. Conocimiento en el Manual de Normas de Atención y Servicio al Cliente.
	7. Conocimiento en el análisis y desarrollo de aplicaciones locales para el Call Center.
	8. Conocimiento en el lenguaje de desarrollo del IVR (equipo de respuesta por voz).
	9. Conocimiento en Avaya Communication Manager.
	10. Conocimiento en Avaya CMS Administración.
	11. Conocimiento en Avaya AEP.

CÓDIGO	SISTEMAS UTILIZADOS
	Word, Excel, Power Point, Outlook.
	SIPO
	VISA
	T24
	SOFTWARE DE AVAYA: CMS (sistema de gestión de llamadas), IVR (equipo de respuesta por voz)]WFO (sistema gravación de llamadas)
	Lenguajes de Programación

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: PROFESIONALES NEGOCIO			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**La Gerencia General Corporativa aprueba a la creación de este perfil mediante oficio GGC-901-2021, con fecha 28 de junio de 2021, aprobado el 22 de julio del 2021. Referencia DIRCH-0936-2021.**				